

Как наладить партнерские отношения с врачом ребёнка на стадии получения услуг ранней помощи:

Советы родителям от родителей



WASHINGTON STATE
Department of
Children, Youth, and Families

Early Support
for Infants
and Toddlers





WASHINGTON STATE
Department of
Children, Youth, and Families

Early Support
for Infants
and Toddlers



PO Box 40970
Olympia, Washington 98504-0970
Телефон: 360-725-3500
ФАКС: 360-413-3482
www.dcyf.wa.gov

Будучи родителем, вы знаете своего ребёнка лучше всех. Вы знаете, как его развеселить и как успокоить. Вы знаете лучшие его качества, и в чём он нуждается.

Поэтому при получении ребёнком услуг ранней помощи (early intervention) вы играете ключевую роль в оказании содействия врачу*, который стремится понять сильные и слабые стороны ребёнка и разобраться, какие ему требуются услуги.

Вы можете просто информировать врача о получаемых ребёнком услугах по программе ранней помощи; однако вы, вероятно, также захотите, чтобы врач принял в этом более непосредственное участие. Отношения подлинного партнёрства между врачами и родителями в деле оказания ребёнку услуг ранней помощи далеко не всегда складываются автоматически. На деле наиболее успешные и продуктивные из них возникают благодаря инициативе родителей, то есть, вас!

Для налаживания наиболее подходящей для вас формы сотрудничества с врачом ребёнка есть масса возможностей. В этой брошюре приведены рекомендации о том, как начать строить отношения с новым врачом и как улучшить уже имеющиеся отношения.

** Для простоты мы пользуемся словом «врач»; однако эти рекомендации могут также оказаться полезными в налаживании отношений с другими поставщиками первичной медицинской помощи, например, практикующими медсёстрами, помощниками врачей и другими медработниками.*

Выбор врача

Вот некоторые основные качества, которыми следует руководствоваться при выборе врача:

Клинические навыки и знания

Прошёл ли врач подготовку, и специализируется ли он в сферах медицины, которые особенно важны с точки зрения нужд вашего ребёнка?

Врач, проявляющий особый интерес к развитию, особым потребностям и лечению специфических заболеваний, может оказаться для вас оптимальным.

Опыт

Имел ли врач дело с детьми со сходным диагнозом или вообще с детьми с задержками в развитии и инвалидностями?

Опыт такого рода может сделать врача более осведомлённым о ресурсах и услугах, которые могут оказаться полезными для вашего ребёнка и всей семьи.

Взаимное уважение и чувство связи

Легко ли вам обратиться к этому врачу? Комфортно ли вы себя с ним чувствуете? Довольны ли вы взаимодействием врача с вашим ребёнком?

Доверяете ли вы этому человеку в вопросах здоровья своего ребёнка?

Врач может разбираться в одной области лучше, чем в другой. Выбор врача может означать выбор баланса между техническими навыками, навыками межличностного общения и опыта.

Вы должны решить, что в данный момент необходимо вам и вашему ребенку в первую очередь. Может оказаться, что со временем ваши потребности изменятся.

Налаживание отношений

Будьте партнёром

Решите, какая форма сотрудничества с врачом ребёнка вас устроит. Как вы хотите, чтобы врач участвовал в координации ухода и услуг, оказываемых ребёнку? Какую роль вы сами хотите играть в принятии медицинских решений, касающихся здоровья ребёнка?

Независимо от того, какая форма сотрудничества сложится у вас с врачом, вам должно быть удобно задавать вопросы и делиться своими соображениями, и вы должны чувствовать, что вы и врач ребёнка – части единой команды.

В свою очередь вы должны быть открыты для обсуждения с врачом его вопросов, выслушивания его соображений и должны воспринимать его как часть группы по уходу за своим ребёнком.

Станьте примером для подражания

Покажите на своём примере, какого вы хотите отношения к себе и своему ребёнку.

Если вы хотите, чтобы вас слушали, то сами будьте хорошим слушателем. Если хотите, чтобы врач восхищался вашим ребёнком, то сами восхищайтесь им.

Проявляйте понимание

Врачи нередко должны принимать пациентов без перерыва, каждые 15 минут и даже чаще. Если вам кажется, что врач торопится принять следующего пациента, вы, вероятно, правы!

Если вам нужно больше времени, сообщите об этом врачу, и он постарается решить эту проблему. Конкретные советы о том, как продлить приём, см. в разделе «Как извлечь максимальную пользу из встречи с врачом».

Дайте врачу возможность узнать ребёнка со всех сторон

Побеседуйте с врачом о положительных аспектах состояния ребёнка, а не только о том, что вас беспокоит. Покажите врачу фотографии и расскажите о своём ребёнке; это даст врачу возможность поближе познакомиться с его жизнью и больше узнать о нём.

Выражайте свою благодарность

Скажите врачу «спасибо» или поблагодарите его письменно. Пусть врач узнает о том, что было для вас полезно, и что он хорошо выполняет свою работу.

Не ожидайте совершенства

В любых отношениях бывают осложнения, в числе и в этих. Если в них нужно внести изменения, будьте готовы это сделать. Врач – тоже человек; дайте ему возможность улучшить положение вещей.

Если вы в целом довольны врачом своего ребёнка, то стоит затратить усилия на преодоление сложного периода отношений с ним.

См. раздел «Решение сменить врача», где даны советы о том, когда может быть уместно это сделать.

Приёмы правильного общения

Двусторонняя беседа

Беседы с врачом должны быть дружественными и уважительными. Это означает, что они должны быть двусторонними, и вы оба должны задавать вопросы, высказывать свои беспокойства, делиться успехами и надеждами.

Установите порядок общения

Спросите у врача, как вам лучше обмениваться с ним информацией об уходе за ребёнком.

В какое время дня лучше всего звонить?

Предпочитает ли врач, чтобы вы сперва обращались с вопросами, возникающими между приёмами, к его главной медсестре?

Хочет ли врач, чтобы в определённых ситуациях вы звонили ему домой?

Как врач относится к общению по электронной почте? По факсу? Другими способами?

Не стесняйтесь обращаться за советом между приёмами

Если у вас возникли беспокойства между приёмами и вам необходимо или желательно получить ответ на свои вопросы от врача ребёнка, попросите медсестру, чтобы врач вам перезвонил.

Объясните, что вы обеспокоены больше обычного, по причинам, которые вы, возможно, пока не в состоянии объяснить, и что вы будете признательны за возможность поговорить с врачом лично.

Размышления

Смогли ли вы обсудить свои наиболее важные вопросы и проблемы? Если нет, то вызывает ли это у вас беспокойство и знаете ли вы, как получить необходимую информацию?

Чувствуете ли вы себя полноценным участником группы по уходу за здоровьем своего ребёнка? Хотели бы вы в следующий раз что-то сделать по-другому?

Решение сменить врача

Большинство родителей довольны врачами своих детей. Но иногда возникает чувство, что всё идёт не так, как надо. Вот некоторые вопросы, которые в этом случае надо себе задать.

- Удовлетворены ли вы работой кабинета врача?
- Доступен ли врач, когда он вам необходим?
- Вас часто смущают его рекомендации и причины назначения определённых видов лечения?
- У вас есть ощущение, что беспокоящие вас вопросы воспринимаются несерьёзно? Вызывает ли это у вас сомнения в своём чутье и интуиции или интуиции вашего врача?

Доверьтесь своим внутренним ощущениям. Если отношения не складываются и исправить их не удаётся, то знайте, что пришло время сменить врача.

Постарайтесь сделать это в позитивном духе.

«Спасибо вам за всё, что вы сделали для моего ребенка. Мы очень ценим время, которое вы нам уделите. Но в настоящее время это не лучшим образом подходит нашей семье, и я хочу, чтобы мой ребёнок посещал кого-то другого».

Участие врача вашего ребёнка в программе услуг ранней помощи

Врачи заинтересованы и хотят участвовать в программе по оказанию детям услуг ранней помощи. Однако напряжённый рабочий график не позволяет им принимать в ней активное участие.

Если вы твёрдо решили подключить своего врача к принятию решений по поводу услуг ранней помощи, то может оказаться, что вы уже на пути к полноценному партнёрству в этом деле!

Ниже приведены некоторые рекомендации:

Информируйте

Проследите, чтобы ваш врач был включён в списки рассылки всех программ вашего ребёнка.

Приносите на приём к врачу отчёты и заключения, которые вам особенно хочется обсудить.

Будьте связующим звеном между врачом и программой ранней помощи, совместно обсуждайте с ним связанные с программой вопросы и беспокойства.

Пригласите!

Узнайте, не смог бы врач когда-нибудь принять участие в совещании по поводу Индивидуального плана услуг семьям (IFSP) или ином совещании группы по уходу за ребёнком. Спросите о наиболее удобном месте и времени.

Ваш врач, возможно, захочет принять участие в таком совещании в дни, когда не планируется приём пациентов, рано утром или в конце рабочего дня. Проведение совещания в кабинете врача может упрощить его участие.

Как извлечь максимальную пользу из встречи с врачом

Назначение времени приёма

Если вы хотите сократить время ожидания, записывайтесь на приём к врачу первым в данный день или первым после обеденного перерыва.

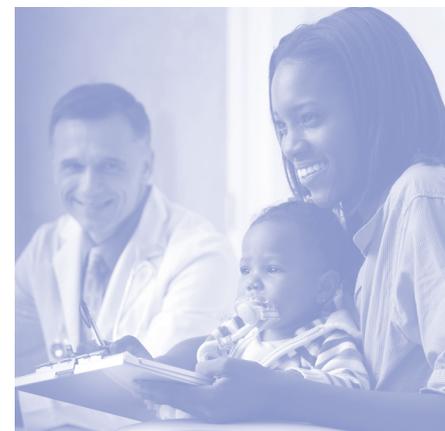
Если у вас есть вопросы или проблемы, обсуждение которых может занять дольше обычного, попросите персонал кабинета врача назначить более длительный приём. Врач и его персонал будут признательны за такое предварительное уведомление, а вы будете меньше волноваться из-за нехватки времени.

Подготовка

Заранее подумайте о том, какие результаты вы хотите извлечь из приёма у врача:

- Составьте список вопросов, беспокойств и иной информации, которую хотите обсудить с врачом.
- Вполне нормально затрагивать вопросы, предположительно не связанные со здоровьем, но, тем не менее, важные для вас и вашего ребёнка.
- Решите, что из списка для вас самое главное.

Узнайте у врача, хочет ли он получить экземпляр списка ваших вопросов и беспокойств заранее. Если вы отправите список по электронной почте, по факсу или сами занесёте в кабинет до приёма, это может дать врачу дополнительное время для подготовки более тщательных ответов на ваши вопросы.



Участие

Дайте врачу список своих вопросов и беспокойств в начале приёма. У врача скорее всего будет собственный список того, что ему необходимо сделать в ходе приёма. Вам может понадобиться вместе решить, что следует обсудить в ходе приёма, а что можно оставить на потом.

Во время приёма всё может происходить так быстро, что вам будет сложно запомнить всё сказанное. Вот некоторые советы, которые помогут вам запомнить сказанное врачом:

- Делайте записи. Записывайте свои вопросы и ответы на них в один и тот же блокнот на всех приёмах. Это поможет вам в будущем отслеживать всю полученную информацию.
- Приходите на приёмы в сопровождении кого-либо, кто поможет вам слушать и записывать, а также сможет, при необходимости, поддержать вас.
- Спросите, можете ли вы записать свою беседу с врачом на магнитофон.

Иногда вам может потребоваться вернуться в беседе к беспокоящему вас вопросу. Это можно сделать несколькими способами:

- Задайте вопрос «Что вы мне посоветуете по поводу...»
- Расскажите о событии в жизни ребёнка, которое вы хотите обсудить. «На днях на совещании по поводу IFSP...»

- Просто смените тему. «Ещё один вопрос, о котором я хочу с вами поговорить, касается...»
- Если вам трудно понять предоставленную врачом информацию, узнайте, можно ли ему перезвонить, чтобы вернуться к этим вопросам.
- Если врач не сможет присутствовать на совещании по поводу IFSP, заранее спросите о его мнении и рекомендациях.

«Вот что я собираюсь попросить включить в план IFSP моего ребёнка. Что вы об этом думаете?»

Сообщите мнение врача группе, работающей над планом IFSP.

Врач может стать вашим союзником в деле получения услуг, которые, по вашему мнению, требуются ребёнку.

- Побеседуйте с ним о том, что кажется вам необходимым. Если врач согласен с вами, попросите его написать письмо группе, разрабатывающей план IFSP, с разъяснением ваших совместных рекомендаций.
- Спросите у врача, может ли член группы позвонить ему для обсуждения рекомендаций.

Обновление и уточнение сведений

Во время профилактического или иного приёма своего ребёнка расскажите врачу об успехах ребёнка в освоении программы ранней помощи. Задавайте любые вопросы и делитесь с врачом всеми беспокойствами по поводу получаемых услуг.

Обновить имеющиеся у врача сведения можно и другим ненавязчивым способом, способствующим запоминанию, – послать ему случайную фотографию ребёнка с запиской, подчёркивающей его успехи:

"Вот моя дочь веселится во время ужина. Благодаря услугам ранней помощи я узнал (-а), как уговорить её больше кушать за столом. Она теперь не закрывает рот и не плачет при виде еды, и я больше не беспокоюсь о её росте. Услуги ранней помощи помогли мне наладить более тесные отношения с дочерью; помогли они и моей семье: время приёма пищи больше не предвещает битвы! Спасибо за направление!"

Станьте защитником системы услуг ранней помощи

Цените ли вы услуги ранней помощи? Хотели бы вы, чтобы ваш ребёнок получил направление раньше? Считаете ли вы, что врачам следует больше знать об услугах ранней помощи? Хотите стать защитником системы услуг ранней помощи?

Самыми мощными защитниками часто бывают родители. У вас есть личный опыт и примеры из реальной жизни; вы можете изменить общую ситуацию.

Ниже описаны некоторые простые действия, которые вы можете предпринять для распространения информации о важности услуг ранней помощи:

С кем побеседовать...

Начните со знакомой и дружелюбно настроенной группы – расскажите своим родственникам и друзьям об услугах ранней помощи и о том, как они помогли вам и вашей семье.

Расскажите об этом врачу своего ребёнка и попросите поделиться этой информацией с другими его пациентами.

Вступите в местный Межведомственный координационный совет округа (County Interagency Coordinating Council). Вы встретитесь с людьми, разделяющими вашу приверженность услугам ранней помощи. Спросите у своего координатора по семейным ресурсам (Family Resources Coordinator, FRC), как вступить в совет. Если в вашем районе нет FRC, вы можете позвонить по тел. 1-800-322-2588 (программа «Здоровье семьи» –

Family Health Hotline) и узнать, кто является главным координатором FRC в вашем округе. Если вам нравятся публичные выступления, подумайте об участии в дискуссиях родителей (Parent Panels) и об официальных презентациях.

О чём говорить на презентациях...

Некоторые люди хотят узнать о результатах исследований в сфере услуг ранней помощи. Для большинства людей личные истории – это именно то, что помогает им понять, как программа может существенно повлиять на повседневную жизнь детей и семей. Рассказы стимулируют нас изменять ситуацию к лучшему.

Какими историями и примерами вы хотите поделиться, чтобы продемонстрировать один или несколько из следующих выводов учёных?

Услуги ранней помощи помогают семьям приспосабливаться к ситуации и полноценно функционировать.

Как получаемая ребёнком помощь оказывает поддержку вашей семье? Снимает ли она часть стресса и беспокойства? Что из узнанного вами улучшает ваше восприятие своих отношений с ребёнком?

Услуги ранней помощи помогают детям реализовать свой потенциал.

Каким вы надеетесь видеть своего ребёнка? Как вам в этом помогли и помогут услуги ранней помощи?

Наиболее эффективные услуги ранней помощи предоставляются в раннем возрасте.

Что вас обеспокоило в ребёнка раньше всего? Как врач отреагировал на это, и какой реакции вы ожидали? Расскажите, как координатор по семейным ресурсам (FRC) помогает семьям найти услуги, ресурсы, источники финансирования и контактную информацию.

Наиболее эффективные программы ранней помощи осуществляются с участием родителей.

Какое участие принимаете вы? Что вам в этом нравится?

Важная информация: услуги ранней помощи эффективны, и пользу от них получают как дети, так и их семьи. Так что, *пожалуйста, задавайте вопросы, поскольку дети не могут ждать.*

ЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ ОБРАЩАЙТЕСЬ:

Департамент по делам детей, молодежи и семей (Department of Children, Youth, and Families)

Department of Early Learning
PO Box 40970 • Olympia WA 98504-0970
Тел.: (360) 725-3500 • Факс: (360) 413-3482
www.dcyf.wa.gov

Family to Family Health Information Center – A program of PAVE

Family Voices of Washington
Тел.: (253) 565-2266 • (800) 572-7368
www.familyvoicesofwashington.com
www.wapave.org



В процессе реализации любых программ и мероприятий не допускается дискриминация. Никому не может быть отказано в получении услуг или льгот на основании расовой принадлежности, цвета кожи, религии, вероисповедания, национального происхождения, пола, возраста, а также наличия недостатков и дефектов.



WASHINGTON STATE
**Department of
Children, Youth, and Families**

Early Support
for Infants
and Toddlers



PO Box 40970 • Olympia WA 98504-0970
Тел.: (360) 725-3500 • Факс: (360) 413-3482
www.dcyf.wa.gov